



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA

**CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE  
PACIENTES QUE ACUDEN AL  
SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA DE  
UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA Y  
PRIVADA EN LA PROVINCIA DE  
LIMA, SAN MARTIN DE PORRES EN  
EL AÑO 2017**

Tesis para obtener el Título de Cirujano Dentista

**Dalma Flor Espejo Loyola**

Lima – Perú

2018

## **ASESORES**

**Mg. Diana Esmeralda Castillo Andamayo**

Departamento Académico de Odontología Social

**CD. Francisco Orejuela Ramírez**

Departamento Académico de Odontología Social

## **JURADO EXAMINADOR**

**Presidente** : Carlos Mendiola Aquino  
**Secretario** : Jorge Vásquez Alva  
**Miembro** : Jaime Orlando Huamani Parra

**FECHA DE SUSTENTACIÓN** : 19 de Marzo del 2018

**CALIFICATIVO** : Aprobado

## **DEDICATORIA**

Ante todo Dios por permitir que logre  
mis objetivos, además de brindarme todo su amor y  
bondad; a mis padres por su confianza y apoyo durante  
toda mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

- A Dios por su amor y apoyo incondicional en el transcurso de toda mi carrera.
- A mis padres por su paciencia.
- A mis hermanos por estar en las buenas y malas conmigo.
- A mis asesores por su confianza y enseñanza para realizar la presente investigación.

## RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. **Materiales y métodos:** Diseño de estudio descriptivo, observacional y de corte transversal. Se incluyeron 100 pacientes que pertenecían a la Clínica y 100 pacientes del Hospital en el mes de Noviembre del año 2017. Se utilizó la encuesta con escala Servqual para medir la calidad de servicio en la atención odontológica, mediante la diferencia entre satisfacción y expectativa. **Resultados:** El estudio demostró que todas las dimensiones de escala Servqual evaluadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia presentaron diferencia significativa, los cuales fueron: Tangibilidad ( $p < 0.0001$ ), Fiabilidad ( $p < 0.0001$ ), Capacidad de respuesta ( $p < 0.0001$ ), Seguridad ( $p < 0.0001$ ) y Empatía ( $p < 0.0001$ ); mostrando que la calidad de servicio de la Clínica presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa en la atención odontológica. En el Hospital se encontró diferencia significativa en cuatro de las cinco dimensiones mencionadas; las cuales fueron: Fiabilidad (0.0013), Capacidad de respuesta (0.0375), Seguridad ( $p < 0.0001$ ) y Empatía ( $p < 0.0001$ ); sin embargo la dimensión Fiabilidad no presentó diferencia significativa (0.3773), a pesar que los valores de expectativa (5.00) y satisfacción (4.80) eran diferentes. Esto indica que la calidad de servicio del Hospital no presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa a la atención odontológica. **Conclusión:** Se encontró que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017.

**PALABRAS CLAVES:** Atención al paciente, Expectativa del paciente, Percepción, Satisfacción del paciente.

## ABSTRACT

**Objectives:** To evaluate the quality of service in the dental care of patients who come to the Department of Odontostomatology of the Hospital Cayetano Heredia and of the Teaching Dental Clinic Cayetano Heredia in the province of Lima, SMP in the year 2017. **Methods:** Descriptive, observational and cross-sectional study design. We included 100 patients who belonged to the Clinic and 100 patients of the Hospital in the month of November of the year 2017. The Servqual scale survey was used to measure the quality of service in dental care, by means of the difference between satisfaction and expectation. **Results:** The study showed that all Servqual scale dimensions evaluated in the Teaching Dental Clinic Cayetano Heredia presented significant differences, which were: Tangibility ( $p < 0.0001$ ), Reliability ( $p < 0.0001$ ), Response capacity ( $p < 0.0001$ ), Safety ( $p < 0.0001$ ) and Empathy ( $p < 0.0001$ ); showing that the quality of service of the Clinic presents a difference between satisfaction and expectation in dental care. In the Hospital a significant difference was found in four of the five mentioned dimensions; which were: Reliability (0.0013), Responsiveness (0.0375), Safety ( $p < 0.0001$ ) and Empathy ( $p < 0.0001$ ); However, the Reliability dimension did not present a significant difference (0.3773), although the values of expectation (5.00) and satisfaction (4.80) were different. This indicates that the quality of service of the Hospital does not present a difference between the satisfaction and expectation of dental care. **Conclusions:** It was found that the quality of service in the dental care of patients who come to the Teaching Dental Clinic Cayetano Heredia is greater than the quality of service of the Department of Odontostomatology of the Hospital Cayetano Heredia in the year 2017.

**KEYWORDS:** Dental care, patient preference, perception, patient satisfaction.

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de los factores asociados a la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017.	35
Tabla 2.	Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017.	37
Tabla 3.	Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia según el sexo, edad, grado de instrucción del paciente y según tipo de establecimiento.	38
Tabla 4.	Calidad de servicio según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia.	39
Tabla 5.	Comparación de la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia según tipo de establecimiento, sexo, edad y grado de instrucción del paciente.	40



## ÍNDICE DE GRAFICO

<b>Gráfico 1.</b>	Distribución de los factores asociados a la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017.	36
-------------------	--	----

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN</b>	2
II.1. Planteamiento de problema	2
II.2. Justificación	4
<b>III. MARCO REFERENCIAL</b>	5
<b>IV. OBJETIVOS</b>	21
IV.1. Objetivo general	21
IV.2. Objetivos específicos	21
<b>V. HIPÓTESIS</b>	22
<b>VI. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	23
VI.1. Diseño de estudio	23
VI.2. Población	23
VI.3. Muestra	23
VI.4. Criterios de selección	24
VI.4.1. Criterios de inclusión	24
VI.4.2. Criterios de exclusión	24
VI.5. Variables	24
VI.6. Técnicas y procedimientos	28
VI.7. Plan de análisis	29
VI.8. Consideraciones éticas	30
<b>VII. RESULTADOS</b>	31
<b>VIII. DISCUSIÓN</b>	41
<b>IX. CONCLUSIONES</b>	47
<b>X. RECOMENDACIONES</b>	49
<b>XI. REFERENCIAS</b>	50
<b>ANEXOS</b>	54

## **I. INTRODUCCIÓN**

La satisfacción en la atención odontológica se relaciona a la actitud que opta el paciente hacia los servicios de salud, después de recibir los tratamientos planificados.

Por ello la medición de calidad de servicio nos permite conocer la percepción de los pacientes sobre la atención que reciben; siendo muy beneficioso para el profesional en salud, dado que permite saber con mayor exactitud el problema de cada paciente y el método que se aplicará para su solución. <sup>1</sup>

En la actualidad investigar los métodos que miden la satisfacción en el paciente es importante porque permite tomar medidas correctivas que mejoren la calidad de servicio en la atención odontológica de instituciones públicas y privadas. <sup>2</sup>

Por ello, el hecho de comprender las necesidades actuales y futuras de los pacientes, permite tomar medidas correctivas que mejoren o incrementen la expectativa del paciente, como: atención odontológica confiable, mejor organización, nivel profesional óptimo y costo razonable. <sup>2-5</sup>

El presente estudio tuvo como propósito, evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acudieron al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017.

## **II. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **II.1. Planteamiento del problema**

El paciente distingue la atención óptima según sus necesidades; refiriéndose a necesidad como aquello que requiere el paciente para subsistir; y por ello se mantiene la expectativa de obtener un resultado satisfactorio. La expectativa para el paciente es la posibilidad razonable de que algo deseado suceda, es decir es lo que espera y quiere recibir del servicio.<sup>5</sup>

El hecho de brindar tratamientos satisfactorios ganándose la confianza del paciente influye en el progreso de atenciones odontológicas futuras. Asimismo, el profesional debe tener una buena interacción con el paciente permitiendo mayor seguridad de su asistencia continúa, y con ello disminuir y prevenir enfermedades orales.<sup>2-6</sup>

La insatisfacción del paciente también se lleva a cabo por una mala infraestructura, atención o profesionales con falta de empatía en la atención médico-paciente; lo cual ya es un problema social muy común que se considera en las consultas públicas o privadas de rutina, obteniendo resultados insatisfactorios que preservan la integridad del paciente.<sup>5,7</sup>

Otro punto a tratar son las dificultades en la atención de un paciente, que de cierto modo son inevitables; sin embargo el manejo de dichas dificultades son de suma importancia dado que mejora la esperanza y calidad de las atenciones. Por tal motivo no se debe permitir que el paciente se retire insatisfecho del servicio, ya que puede ser perjudicial para su salud.<sup>7,8</sup>

El presente estudio es de suma importancia en el campo odontológico porque contribuye al conocimiento sobre el problema de calidad de servicio existente en los pacientes que acuden por atención odontológica en instituciones públicas y privadas de la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017.

Por ello, se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017?

## **II.2. Justificación**

El presente estudio se justifica desde dos puntos de vista:

1° Teórico porque contribuye al conocimiento científico del profesional odontológico, ya que permite saber con mayor detalle la causa que disminuye la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a un servicio público y privado, así como algunos factores que influyen en la complejidad del manejo del paciente, motivo y/o razón por el cual los pacientes abandonan el tratamiento.

2° Social porque permite informar a los profesionales en salud odontológica sobre la importancia de la calidad de servicio en la atención que se brinda a los pacientes, evitando el descuido de la salud oral, ya que al disminuir la complejidad del tratamiento que necesite el paciente, se disminuyen los gastos económicos.

### **III. MARCO REFERENCIAL**

Históricamente, la calidad de servicio en la atención del médico tratante hacia el paciente ha sido considerada de forma influyente en el resultado de la atención brindada.<sup>1,5-8</sup> Siendo evidente, ya que se ha presentado cambios relevantes en la relación médico tratante- paciente; porque en la actualidad los pacientes se mantienen informados mediante medios publicitarios u otros medios de comunicación, que les da conciencia de sus derechos, y la opción que tienen para elegir el servicio al cual desean acudir.<sup>1,8</sup>

Anteriormente se tenía como objetivo dar respuesta al tratamiento, mejorar los síntomas, toxicidad y otros métodos que solo eran evaluados por el profesional tratante; pero eso cambio, dado que ahora se considera el punto de vista del paciente, como dato importante; es decir el profesional tiene la obligación de brindar planes de tratamientos y dar la información respectiva al paciente; para que el paciente tenga la opción de elegir que tratamiento desea, y cual es accesible a su economía. .<sup>8</sup>

Hoy en día el resultado de la atención brindada es medido por diversos términos como: el efecto y la eficacia en la atención facilitada, la percepción del dolor o autonomía que presenta el paciente, el confort físico y mental, y finalmente la satisfacción de lo rendido en la atención integral.<sup>1,9</sup>

Hacer énfasis en la habilidad de comunicación, ya que influye de manera directa sobre la calidad de servicio de los pacientes; depende de ello que el paciente diferencie entre un buen profesional o de un profesional ineficiente.<sup>9</sup>

Es por ello que los estudios nos permiten entender el concepto de calidad de servicio; como multidimensional, ya que comprende experiencias y procesos relacionados a la atención brindada a pacientes.<sup>1-4, 10,11</sup>

La evaluación de la calidad de servicio en la atención brindada a pacientes; es de suma importancia para la investigación clínica, gestión o práctica clínica diaria; empleada también en diversos niveles de servicios de salud.<sup>12,13</sup>

Existen diferentes estudios los cuales evalúan la calidad de servicio:

En el 2015 Vargas S<sup>14</sup>, realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de pregrado atendidos en la clínica dental docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia; para el cual incluyó a 296 participantes mayores de 18 años, cuyos participantes desarrollaron la encuesta otorgada con previa autorización y firma del consentimiento informado; en la encuesta de dicho estudio se tomó en cuenta las variables: edad, sexo, año del operador, subvención del paciente y familiaridad del operador con el paciente. Al obtener los primeros resultados del estudio, se evidencio que el nivel de satisfacción fue 100% en todas las dimensiones mencionadas; por ello se consideró solo evaluar dos niveles, es decir “Muy satisfecho” y “No muy satisfecho”, para así poder realizar la comparación como en los artículos relacionados al estudio. Finalmente el estudio evidencio un 98.3% de satisfacción que corresponde a 291 pacientes y 1.7% que se encuentran “No muy satisfechos” correspondientes a 5 pacientes. Es decir que los pacientes de pre grado atendidos en la clínica dental docente Cayetano Heredia presentan buena percepción de la calidad de servicio.



En el 2015, Bermúdez IF, Delgado IM<sup>15</sup>, realizaron un estudio para valorar la calidad en la atención odontológica que brindan los estudiantes del servicio Cirugía Oral III a usuarios externos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua -Managua, en el período de Septiembre a Octubre; la muestra fue con 144 pacientes que asistieron en dichos meses y 63 estudiantes que cursan IV año de la Carrera de Odontología y que realizan procedimientos quirúrgicos en el área de Cirugía Oral III; la percepción de calidad de la atención en cirugía Oral III, se valoró como bueno un 71% de los estudiantes, 16% como regular y 13% malo; en el enfoque cuantitativo se pudo conocer la valoración de los estudiantes con la percepción de la calidad, estructura y proceso, siendo datos importantes ya que adicional a ello, el enfoque cualitativo nos permite la opinión de los estudiantes con relación al trato interpersonal.

En el 2015, Torres G.<sup>16</sup> realizó un estudio, el cual se trataba en determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudían por atención odontológica al Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia; se hizo una muestra redondeada al valor de 249 pacientes, siendo 142 de San Isidro y 107 de San Martín de Porres. Después de los análisis estadísticos se logró identificar la relación existente entre satisfacción y edad del paciente con la dimensión de seguridad y privacidad, y atención en general. Así mismo con relación al nivel de satisfacción con la información recibida se mostró, un 84% de San Martín de Porres, y 83% de San Isidro; ambos resultados con un ligero discrepancia que no perjudica al resultado final, dado que es evidente su alto nivel en porcentaje de ambas sedes. Se muestra un valor elevado de satisfacción por las dimensiones estudiadas en los servicios mencionados, haciendo énfasis el ligero sobrepase por la sede de San Martín. Concluyendo que existe mejor

calidad de servicio en la atención odontológica recibida por la Clínica de San Martín de Porres.

En el 2014, Tineo Ú.<sup>17</sup> realizó un estudio la cual se enfocó en describir el grado de satisfacción en pacientes que acudieron por atención odontológica en el Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca; la investigación fue trabajada con una base de datos que se incluyó a 100 personas que habían sido atendidas anteriormente en el servicio, a partir de la base de datos se depuró del estudio aquellos datos incompletos y pacientes menores de edad. Con respecto al ítem de atención global en comparación al grado de instrucción del encuestado, se encontró varios casos de pacientes con grado de instrucción primaria que estaban poco satisfechos con el servicio (61.5%), así mismo se mostró que existe diferencia estadística entre el nivel de satisfacción y el tipo de aseguramiento; ya que los pacientes que cuentan con Seguro Integral de Salud presentaban 100% de satisfacción en el servicio a comparación de los autofinanciados que presentan un 3.1% de satisfacción; pero en general se obtuvo un valor regular de satisfacción en la observación odontológica dirigida a los pacientes.

En el 2013, Portilla J *et al.*<sup>18</sup> realizaron un estudio que permitió evaluar los factores influyentes en la satisfacción de pacientes que recibían atención de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, este estudio se dio mediante encuestas telefónicas a 55 pacientes y 8 entrevistas. En el cual se obtuvo el 78% de pacientes mujeres mayores de 55 años con estrato socioeconómico bajo; refiriendo una valoración positiva del servicio, así mismo mediante las entrevistas se resaltó la información de las expectativas del paciente; cuyos datos nos evidencian que es importante, que las instituciones encargadas de formar a los profesionales de salud y

las que prestan servicios a la comunidad, puedan continuar realizando dichos estudios; ya que contribuye a saber que variables influyen en la calidad y satisfacción del usuario, dando un mejor valor a la expectativa del paciente según el talento del profesional y los recursos físicos que posee dicho servicio.

En el 2011, Luján JH.<sup>19</sup> realizó un estudio para identificar el grado de satisfacción por el beneficiario externo con relación a la condición del servicio otorgado por la entidad de cuidados intensivos. Para tal estudio se destacó a los beneficiarios externos pertenecientes a los pacientes con estado crítico en el hospital, dicho estudio manejo una encuesta SERVQUAL descriptiva y correlacional; así mismo fue medida con la escala de Likert, obteniendo un alto porcentaje de insatisfacción global en los servicios recibidos; resaltando seguridad, aspectos tangibles, confiabilidad y empatía como variables que presentan elevado nivel de insatisfacción similar al global; en conclusión se evidencio que el nivel de satisfacción global es poco satisfactorio en servicios públicos.

En el 2008, Elizondo J.<sup>20</sup> realizó un estudio para comparar los diversos patrones dirigidos a los pacientes, para así evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en pregrado y postgrado de la Facultad Odontológica de la Universidad Autónoma Nueva León (UANL). Compuesto por grupos de diez y cuarenta personas atendidos en ambas clínicas; los cuales fueron seleccionados de una residencia infinitiva pertenecientes en ambos servicios. Dando como resultado un valor insatisfactorio elevado de la atención técnica, nivel medio de satisfacción en la relación interpersonal entre alumno y pacientes; siendo mayor en la clínica de postgrado (88.6%) que la de pregrado (73.8%). Al análisis de las comparaciones del nivel “muy

satisfactorio” de los indicadores, se observó una diferencia significativa de la atención en las clínicas de postgrado, mostrando ser mayor que la agrupación de pregrado.

### **III.1 Calidad de los Servicios**

#### **a. Definición de satisfacción**

La satisfacción tiene un concepto polisémico, y esto se debe a que tiene varios posibles significados y connotaciones; es también considerado como indicador subjetivo de éxito.<sup>3,12, 20</sup>

La satisfacción se enfoca en la percepción y actitud que presenta la persona, con los criterios concretos y objetivos. Pero al referirnos a la satisfacción del paciente, nos vamos a enfocar a sus expectativas relacionadas a la valoración ética, cultural y social.<sup>13,14, 21</sup>

En 1990 Corbella *et al.*<sup>16</sup> definen satisfacción como una medida de atención sanitaria y el estado de salud del paciente, la cual resulta al cumplir sus expectativas.

La satisfacción que presentan los pacientes atendidos en los diversos servicios de salud, está influenciada por varios factores, que a veces generan limitaciones al ser evaluadas.<sup>20, 21</sup> Como los factores individuales, los cuales pueden ser demográficos, sociales, económicos y culturales; factores familiares, como la expectativa, conducta y concepto del servicio de salud; factores de salud, como la accesibilidad y organización del servicio de salud.<sup>1-8, 22</sup>

En la actualidad, evaluar la calidad de servicio en salud con relación al deseo del paciente sigue siendo un proyecto importante que permite mejorar en el mercado, administración sanitaria y ambiente académico.<sup>22</sup>

Como la orientación que deben tener los servicios de salud y médicos tratantes para manejar ciertas circunstancias que permitan satisfacer las necesidades que presenta cada paciente, y así obtener resultados precisos enfocados a problemas específicos.<sup>23,</sup>

24

#### **b. Calidad de servicio en la atención odontológica**

La satisfacción está relacionada a la efectividad en la atención odontológica; esto se debe al grado de satisfacción del paciente; es decir si este disminuye, el paciente acude con menor frecuencia a los controles, reduce su interés por el tratamiento que necesite; lo cual conlleva a tener pobres resultados en su salud y pobre valor de la calidad de servicio.<sup>24, 25</sup>

La satisfacción generada por la calidad de los servicios odontológicos brindados dependerá de la singularidad de cada paciente, como lo son la edad, sexo, nivel educativo y socioeconómico, y el cambio en su estado de salud; así mismo la unión de dichas características va a influenciar en la decisión del tratamiento a sugerir por el profesional tratante, que posteriormente va a repercutir en la satisfacción del usuario.<sup>24-</sup>

26

Existen tres aspectos claves los cuales son: Ejecución de los conocimientos y la aptitud en la solución de problemas, el médico tratante con sus habilidades se encargará de reducir el miedo, ansiedad y dolor que pueda presentar el paciente. Otro aspecto es el comportamiento expresivo para la relación odontólogo-paciente, ya que es de gran importancia la personalidad del profesional en la relación odontológica. Por último es la capacidad de información, con ello nos referimos a la capacidad del profesional para

recibir y facilitar información preventiva y recuperativa al paciente reduciendo con dicha información los problemas bucales.<sup>26-30</sup>

Sin embargo, transmitir información al paciente no siempre va a determinar la satisfacción del paciente; pero los pacientes optan por recibir información que sea motivadora para la cooperación de su tratamiento. Por ello se considera que el profesional está en la obligación de informar sobre los beneficios y riesgos que suelen presentarse en el transcurso del tratamiento.<sup>30-34</sup>

Vargas S<sup>35</sup>. en el año 2011 realizó un estudio, y evaluó los niveles de satisfacción presentes en 209 usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna; haciendo uso de encuestas con preguntas establecidas con la escala tipo Likert, dicho cuestionario evalúa la satisfacción y los factores que se asocian con la calidad de servicio; con respecto al usuario, servicio y factores personales; dando como resultados: La satisfacción del paciente con respecto a la atención recibida; los resultados más altos se dieron en el trato personal (96,9%), información recibida (92,4%), seguridad y privacidad de atención (86,6%). Por otro lado las tasas más altas de insatisfacción se refirieron a la accesibilidad y oportunidad de la atención (9,3%). La satisfacción sobre instalaciones, equipos y materiales; los pacientes se mostraron más satisfechos (78,6%) a diferencia de la insatisfacción que fue (13,8%). Y en la satisfacción de la atención general los pacientes manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos (90,3%) sin embargo los restantes manifestaron estar insatisfechos o muy insatisfechos (3,1%). Concluyendo que la mayoría de pacientes atendidos se sienten satisfechos y muy satisfechos.

Donabedian<sup>36</sup> en 1992, escribió sobre la calidad de servicio presente en las instituciones que brindan atención en salud, manifestando la modificación del valor implícito a un valor explícito por los profesionales pertenecientes a los sistemas de salud, eso quiere decir que tiene dos dimensiones que están íntimamente relacionadas; como la técnica, con el uso de conocimiento científicos y la relación interpersonal.

Por ello manifiesta que es importante adquirir conocimientos sobre la necesidad, expectativa y experiencia que presenta cada paciente realizando análisis de satisfacción.<sup>37</sup>

### **c. Calidad de servicio de equipos, instalaciones y materiales**

Las instalaciones, equipos y materiales son indicadores que incrementan los beneficios otorgados por el servicio, el cual contribuye de manera fundamental, para mejorar los sistemas de las organizaciones en salud.<sup>37</sup>

Al evaluar la calidad del servicio de forma integral, se incluyen ciertos recursos físicos, del personal que los atiende, el proceso de atención y los resultados que se obtienen.<sup>1, 2,36-38</sup>

El personal encargado de los recursos físicos, evalúa la eficacia en relación a las necesidades de calidad de servicio que existe en la demanda de atención de los pacientes; así mismo, la cantidad y capacidad que se permite en cada unidad de atención médica, características de los equipos, instrumentales disponibles, condiciones de conservación y estado funcional.<sup>38</sup> Ya que se debe tener todo en orden,

para que así los pacientes tengan oportunidad a dichos recursos con el propósito de mejorar el proceso de atención, y que sea otorgada de forma continua.<sup>39</sup>

Es importante mencionar la organización de los servicios; ya que dicha información es necesaria para otorgar calidad de servicio a los pacientes, la organización debe incluir una planeación estratégica de trabajo con elementos fundamentales; como, un manual de organización, programa de trabajo y protocolos de los procedimientos solicitados.<sup>39,40,41</sup>

Para brindar oportunidad al paciente que desee adquirir atención médica; es necesario verificar las áreas donde se otorgan los servicios, y evaluar la disponibilidad de sus recursos.<sup>5, 15,42</sup>

Por ello la oportunidad que tiene el profesional al atender al paciente, debe ser considerado con suma responsabilidad en solucionar los problemas relacionados a la condición de salud y expectativa del paciente; ya que esto influye en su motivación para cumplir con sus citas programadas.<sup>20, 24,43,44</sup>

#### **d. Eficiencia y eficacia**

Las palabras eficiencia y eficacia son términos que generan varias contradicciones; por ello también son considerados cuando se quiere evaluar la calidad de servicio en instituciones públicas o privadas.<sup>44</sup>



La eficiencia trata de hacer algún trabajo o actividad con un costo disminuido y en menor tiempo, ya que nos permite no desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos; brindando un trabajo con mayor calidad.<sup>45, 46</sup>

Sin embargo para las organizaciones no es suficiente que sean solo eficientes, ya que en la actualidad se busca más la eficacia. Cuando se alcanza metas y objetivos que son impuestos por la institución, se dice que es eficaz. La eficacia sería lo resultante de las aspiraciones, y la ejecución de dichos objetivos específicos planteados.

Para conseguir eficacia, se tiene que enfocar en las tareas; y que dichas tareas sean realizadas en orden de precedencia, y que puedan atribuir al logro de los objetivos y metas planeadas, asegurando que el trabajo tenga un resultado satisfactorio.<sup>28, 47</sup>

Existe interrelación entre eficiencia y eficacia; pero a pesar de ello, la ausencia de eficacia no podrá ser compensado con la eficiencia, porque no hay posibilidad de hacer eficiente algo que no demuestra tener valor, y tampoco presentar ninguna atribución al servicio.<sup>48</sup>

Por ello la importancia en saber que actualmente las empresas presentan varios problemas por falta de recursos, y todas ellas pretenden ofrecer un producto óptimo o servicio rentable, con estos datos podemos definir la meta que queremos llegar, en búsqueda de mejorar la eficiencia en el servicio.<sup>48, 49</sup>

#### **e. Evaluación de la calidad de Servicios Odontológicos**

La intención de evaluar del nivel de satisfacción adquirido en los servicios odontológicos, está centrado en conocer la realidad; ya que posterior a ello se podrá realizar reformas que nos permitan implementar medidas que sean de ayuda para mejorar la calidad de los servicios brindados.<sup>50,51</sup>

En el 2004, Ortiz R *et al.*<sup>52</sup> Según su estudio realizado, se sabe que la satisfacción es un indicador que muestra, la continuidad de asistencia del paciente en su tratamiento, de la misma manera nos permite la evaluación de consultas y modelos de comunicación.

La percepción de insatisfacción se relaciona a la poca información del padecimiento actual, la omisión de acciones que se realizará a la exploración y diagnóstico, inadecuada relación interpersonal con el médico tratante y lo complicado que es realizar el trámite para lograr tener la consulta inmediata.<sup>50-52</sup> Todo lo mencionado nos muestra la intención que presenta el paciente para no regresar a solicitar atención del mismo servicio es decir el paciente percibe una pésima calidad de servicio; por ello es importante la opinión del paciente, y con ello mejorar la organización del servicio.<sup>52</sup>

En la búsqueda para mejorar el servicio público se encontró diversos parámetros de evaluación, entre ellos tenemos el modelo Servqual, elaborado por Zeithaml, quien tenía como propósito evaluar la calidad de servicio que es ofrecida por alguna organización, la cual se basó en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles.<sup>53</sup> Lo mencionado nos permite conocer sobre las expectativas de cada usuario hacia cualquier organización prestadora de servicio de salud, y de este modo mejorar su calidad.<sup>51-53</sup>

En la evaluación de la atención dada por los servicios de salud, se tiene en cuenta la satisfacción del paciente; el cual está basado en la actitud y sentimiento del proveedor, y la atención recibida. Estas actitudes lograrán mejorar la interacción paciente-profesional, y dar la posibilidad de ser transmitidas hacia sus familiares, amigos u otros; con la finalidad de expandir el deseo de adquirir atención odontológica.<sup>37, 54</sup>

En conclusión, la respuesta de cualquier queja que pueda presentar el paciente contribuye a un sistema de detección de problemas, lo cual ya es un componente importante para la evaluación de la calidad de servicio.<sup>54</sup>

Si se quiere lograr evaluar dichos niveles de calidad de servicio del usuario, será necesario la identificación y segmentación de los diferentes grupos de clientes, y así podremos mejorar las respuestas a sus demandas y expectativas del servicio que se le fue brindado; para ello, se debe saber la percepción del paciente; esto quiere decir el valor que pone paciente al evaluar el servicio recibido.<sup>53, 54</sup>

#### e.1. Expectativa

La percepción de que probablemente ocurra algún suceso o evento, es llamado expectativa.<sup>15, 19, 38, 54</sup>

En el 2012 Olson J. Dover P<sup>24</sup> define expectativa, como el deseo que tiene el ciudadano hacia algún producto o el desempeño que pueda tener en el futuro.

En el sector salud, las expectativas van a variar con respecto al paciente, cantidad y tipo de problemas de salud, servicio de salud, personal de salud y la relación que se tiene con el mismo.<sup>25, 55</sup>

En conclusión la expectativa del paciente puede variar por diversos factores que son adquiridos por el servicio, por ello se considera reconocer a tiempo las expectativas del paciente, para así lograr satisfacerlas a corto plazo; así sea dirigido al servicio público o privado.<sup>5, 56</sup>

## e.2. Necesidad

El diccionario de la lengua española tiene como concepto de necesidad, el impulso o motivación que es guiado hacia una carencia natural; como es, el agua, vivienda, protección afecto, seguridad, etc.<sup>25, 56</sup>

La necesidad según Fisher I. y Espejo J. es definida como “disimilitud de lo real y lo deseado”, estas necesidades son variables en cada ciudadano.<sup>57</sup>

Así mismo, el ciudadano tiene niveles de necesidades las cuales son: las fisiológicas, de seguridad, sociales, autoestima y autorrealización; siendo importantes, ya que la satisfacción juega un rol de motivación en el comportamiento de dichas necesidades.

8, 56, 57

Tener conocimiento de la realidad del paciente y sus necesidades sociales, aportan a la planificación del servicio que será brindado; siendo estrategia para cualquier programa o medida de intervención.<sup>25, 38, 58</sup>

## e.3. Percepción

La percepción es un término, que se encuentra vinculado a la sensación del ciudadano; como concepto, es la impresión de los sentidos, la cual es transmitido del sistema nervioso a la mente.<sup>15</sup> Es decir la percepción viene a ser la combinación de partículas de sensación.<sup>57, 58</sup>

El ser humano al realizar una recepción de una información, la procesa formando una imagen abstracta del mundo, “lo que desea obtener”.<sup>25</sup> La cual será menor o mayor según el estímulo que se presente.<sup>58</sup>

Con ello se refiere, que el ser humano tiene la capacidad para la percepción de figuras, palabras o representaciones que al ser unidas transmiten un mensaje, brindando una secuencia de aprendizaje.<sup>20, 58</sup>

#### e.4. Accesibilidad

Es la probabilidad que tiene el ciudadano para acceder a algún servicio, ya sea económico, de salud u otras necesidades.<sup>23, 58</sup>

Como concepto, se refiere a la posibilidad del usuario para usar algún servicio en el momento que lo necesite o desee.<sup>59</sup> Los cuales pueden ser; materiales; como distancia, transporte y horarios; económicas con referente a los costos; sociales, o culturales; ya que esto último puede ser una barrera dependiendo al lugar, por la diversidad de cultura, idiomas u otros.<sup>58, 59</sup>

### **III.2. Escala de SERVQUAL**

La escala de Servqual es frecuentemente empleada para calcular el nivel de satisfacción y la calidad de servicio.<sup>59, 60</sup>

SERVQUAL es una escala que ya fue validada y también empleada en la medición de calidad y nivel de satisfacción en los servicios, con un 0.89 en alfa de Cronbach. La ejecución es realizada mediante la comparación entre expectativas y satisfacciones; siendo valoradas mediante una encuesta que consiente de 22 ítems, divididos en cinco dimensiones los cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.<sup>60</sup>

- Elementos tangibles: son considerados como la apariencia física de las instalaciones, del trabajador, maquinas, equipamiento, instrumental, metodología, proceso, indicaciones, materiales de aviso y otros productos.
- Fiabilidad: es el talento que presenta el personal para manejar el servicio de manera honesta y adecuada. . Dando la probabilidad de la función de algo.
- Capacidad de respuesta: es la capacidad que muestra frente a diversos problemas o eventualidades que se presente previa o durante la cita. Mostrando disposición y voluntad para brindar ayuda al paciente y un servicio rápido.
- Seguridad: verdad, cortesía, inteligencia, seguridad que permita transmitir convicción y fiabilidad.
- Empatía: Adquisición emotiva de un individuo con energía de otro. El interés personalizado y detallado que es ofrecido a los pacientes por toda la organización.<sup>60</sup>

## **IV. OBJETIVOS**

### **IV.1. Objetivo general**

Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017.

### **IV.2. Objetivos específicos**

1. Determinar la distribución de los factores asociados a la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017.
2. Determinar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia según el sexo, edad, grado de instrucción del paciente y según tipo de establecimiento.
3. Determinar la calidad de servicio según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Estomatológica de la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia.
4. Comparar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Estomatológica de la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia según tipo de establecimiento, sexo, edad y grado de instrucción del paciente.

## **V. HIPÓTESIS**

Por ser un estudio descriptivo no se considera hipótesis.



## **VI. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **VI.1. Diseño de estudio**

La investigación fue descriptiva, observacional y de corte transversal.

### **VI.2. Población**

Estuvo constituida por pacientes que acudieron al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia, durante el 2017.

### **VI.3. Muestra**

Se realizó una prueba piloto basada en el estudio de Andrés A. (2013)<sup>25</sup> empleando el 10% de su muestra, la cual nos ayudó a obtener el tamaño muestral, aplicando la siguiente fórmula para poblaciones indefinidas:

Donde:

$Z_{1-\alpha}$  = Nivel de confianza    1.96

$Z_{1-\beta}$  = Potencia                    0.842

P = Promedio de  $P_1$  y  $P_2$     0.4

$P_1$  = Prevalencia grupo 1    0.2

$P_2$  = Prevalencia grupo 2    0.6

$$n = \frac{\left[ Z_{1-\alpha/2} * \sqrt{2P(1-P)} + Z_{1-\beta} * \sqrt{P_1(1-P_1) + P_2(1-P_2)} \right]^2}{(P_1 - P_2)^2}$$

$$n = \frac{\left[ 1.96/2 * \sqrt{2(0.4)(1 - 0.4)} + 0.842 * \sqrt{0.2(1 - 0.2) + 0.6(1 - 0.6)} \right]^2}{(0.2 - 0.6)^2}$$

$$n = 82.8997186$$

#### **VI.4. Criterios de selección**

##### **VI.4.1. Criterio de Inclusión**

- Pacientes que acudieron al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia y que aceptaron participar respondiendo el cuestionario.
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado.
- Pacientes con capacidad motriz en aparentemente buen estado general.
- Pacientes mayores de 18 años.

##### **VI.4.2. Criterios de exclusión**

- Pacientes que se negaron en participar de la encuesta.
- Pacientes con dificultad de comunicarse.
- Pacientes que presentaron alguna discapacidad.
- Pacientes menores de 18 años.

#### **VI.5. Variables**

Variable	Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición	Valores y categorías
Calidad de servicio (variable de estudio)	Elementos tangibles	Son considerados como la apariencia física de las instalaciones, del trabajador, maquinas, equipamiento, instrumental, metodología, proceso, indicaciones, materiales de aviso y otros productos.	Medida mediante encuesta de Servqual (registro de niveles de satisfacción y expectativa mediante la escala de Likert)	Constituida por preguntas del 1 al 4 de encuesta SERVQUAL (anexo 5)	Cualitativo - Politémico	Ordinal	1:Extremadamente malo 2:Muy malo 3:Malo 4:Regular 5:Bueno 6:Muy bueno 7:Extremadamente bueno
	Fiabilidad	Capacidad del personal para realizar el servicio acordado de forma veraz y correcta.	Medida mediante encuesta de Servqual (registro de niveles de satisfacción y expectativa mediante la escala de Likert)	Constituida por preguntas del 5 al 9 de encuesta SERVQUAL (Anexo 5)			

	Capacidad de respuesta	Capacidad de resolver problemas o eventualidades que puedan presentarse previa o durante la atención.	Medida mediante encuesta de Servqual (Registro de niveles de satisfacción y expectativa mediante la escala de Likert)	Constituida por preguntas del 10 al 13 de encuesta SERVQUAL (Anexo 5).			
	Seguridad	Adquirir conocimientos claros que inspiren confianza y credibilidad en la atención brindada.	Medida mediante encuesta de Servqual (Registro de niveles de satisfacción y expectativa mediante la escala de Likert)	Constituida por preguntas del 14 al 17 de encuesta SERVQUAL (Anexo 5)			
	Empatía	Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes	Medida mediante encuesta de Servqual (Registro de niveles de satisfacción y expectativa mediante la escala de Likert)	Constituida por preguntas del 18 al 22 de encuesta SERVQUAL (Anexo 5)			

Sexo (covariable)		Características fisiológicas y anatómicas que diferencian al género masculino y femenino.	Características sexuales externas	Datos registrados en el DNI	Cualitativo - Dicotómico	Nominal	1: Masculino 2: Femenino
Edad (covariable)		Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo	Años cumplidos que el usuario refirió en la encuesta	Datos registrados en el DNI	Cuantitativo - Continuo	De Razón	18 - 68
Grado de instrucción del paciente (covariable)		Nivel educacional.	Grado que alcanza al estudiar (primaria, secundaria y superior).	Registro en la encuesta de nivel de satisfacción.	Cualitativo - Politómico	Ordinal	1: Analfabético 2: Primaria incompleta 3: Primaria completa 4: Secundaria incompleta 5: Secundaria completa 6: Superior incompleta 7: Superior completa 8: No aplicable
Establecimiento (Covariable)		Organismo público o privado que ha sido fundado para desempeñar una determinada labor cultural, científica, política o social.	Datos que usuario refirió en la encuesta.	Registro en la encuesta de nivel de satisfacción.	Cualitativa Dicotómico	Nominal	1: Hospital Cayetano Heredia (público) 2: Clínica dental docente Cayetano Heredia (privado).

## **VI.6. Técnicas y Procedimientos**

La investigación se realizó mediante una encuesta que fue validada y utilizada en diferentes estudios, previa a la recolección de datos<sup>53</sup> se solicitó la evaluación y aprobación del proyecto por el revisor de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán (Anexo 1) y Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Anexo 2). Asimismo, se solicitó la autorización para el ingreso a las dos instituciones en estudio; permitiendo de este manera el inicio de la recolección de datos (Anexo 3).

Finalmente se procedió a encuestar a los pacientes que acudieron al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia con previa firma del consentimiento informado (Anexo 4), el cual fue explicado por el investigador, dando énfasis que el estudio no tiene ningún riesgo ni complicaciones, el cuestionario es anónimo y también de autollenado permitiendo que la información adquirida sea confidencial.

La encuesta fue medida con la escala de SERVQUAL (Anexo 5), que comparó satisfacción y expectativa del servicio, la cual constó de 22 preguntas, que se dividían en cinco dimensiones, estas dimensiones se evaluaron con la escala tipo Likert (Anexo 6) que califica del 1 al 7, desde extremadamente malo a extremadamente bueno.

## **VI.7. Plan de análisis**

Para el procesamiento de los datos, se diseñó una base de datos en el software Excel 2010, luego se procedió a exportar la base al software STATA versión 12.

El análisis fue univariado, se realizó con el porcentaje total obtenido por la escala tipo Likert (anexo 6) de cada dimensión evaluada; permitiendo realizar el cálculo de la mediana, dispersión intercuartílica y los valores mínimo y máximo por cada faceta. Así mismo se pudo obtener la frecuencia y porcentaje de las variables (sexo, edad, grado de instrucción y establecimiento).

Para definir la calidad en instituciones públicas y privadas se aplicó la fórmula:

$$\text{CALIDAD} = \text{SATISFACCIÓN} - \text{EXPECTATIVA}$$

Del resultado de esta fórmula se puede obtener tres posibles situaciones:

- Si las expectativas son mayores que las satisfacciones, se alcanzarán niveles bajos de calidad de servicio.
- Si las expectativas son menores que las satisfacciones, se alcanzarán niveles altos de calidad de servicio.
- Si las expectativas igualan a las satisfacciones, se alcanzarán niveles modestos de calidad de servicio.

Para el análisis bivariado se procedió a emplear la prueba Wilcoxon y prueba U Mann Whitney y la prueba Kruskal Wallis para el análisis de más de tres variables. <sup>61</sup>

## **VI.8. Consideraciones éticas**

El estudio se realizó con previa aprobación del proyecto por el revisor de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. (Anexo 1) y del Comité de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. (Anexo 2)

Se solicitó el permiso de autoridades correspondientes al Hospital Cayetano Heredia y Clínica Dental Docente Cayetano Heredia. (Anexo 3)

Autorización de participación de los pacientes mediante la firma de un consentimiento informado donde se le informó sobre el objetivo del estudio, y se garantizó la confiabilidad y anonimato de sus datos. (Anexo 4)



## **VII. RESULTADOS**

El análisis de la presente investigación fue realizado en 200 pacientes, siendo 100 pacientes de la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia y 100 pacientes del Hospital Cayetano Heredia, los cuales llenaron la encuesta de 22 preguntas, aceptando participar voluntariamente. El cuestionario permitió evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica según las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se obtuvo como resultado lo siguiente:

En la tabla 1 se observa la distribución de los factores asociados a la calidad de servicio de la Clínica y Hospital, en donde se percibe que el 37.5% fueron hombres y el 62.5% fueron mujeres. Por otro lado la variable de edad mostró que, el 11.5% pertenecía al grupo de 18 a 23 años, el 6% al de 24 a 29 años, el 9.5% al de 30 a 34 años, el 13.5% al grupo de 35 a 40 años, el 15.5% al grupo de 41 a 45 años, el 14% al grupo de 46 a 50 años, el 14 % al grupo de 51 a 55 años y el 16% perteneciente al grupo de 56 a más años. En la variable grado de instrucción el 7% pertenecía al grupo de primaria incompleta, el 11.5% a primaria completa, el 11% a secundaria incompleta, el 19.5% a secundaria completa, el 12% a superior incompleta, el 23.5% a superior completa, el 8% a técnica incompleta y el 7.5% a técnica completa.

En la tabla 2 se muestra que todos los pacientes encuestados en el Hospital calificaban la satisfacción (5.18) y expectativa (4.91), lo cual indicaba que si presentaba buena calidad de servicio. En la clínica los pacientes calificaban la

satisfacción (6.00) y expectativa (5.14); en ambas instituciones se evidencia que existe muy buena calidad de servicio, sin embargo en la clínica es mayor.

La Tabla 3 muestra resultados de satisfacción y expectativa por cada variable, que nos lleva a saber con mayor detalle la calidad de servicio. Según el establecimiento, los valores obtenidos por el Hospital fueron: satisfacción (5.18) y expectativa (4.91); y en la clínica fueron: satisfacción (6.00) y expectativa (5.14), que indican alto nivel de calidad de servicio ya que los valores obtenidos por la satisfacción superaron a la expectativa. En la variable sexo, se muestra que en el sexo masculino los resultados fueron: satisfacción (5.50) y expectativa (5.00), y para el sexo femenino; satisfacción (5.59) y expectativa (5.00); en ambos la satisfacción supera la expectativa, pero con predominancia del sexo femenino. Con respecto a la variable edad se decidió dividirlo por rangos, los cuales fueron: 18 a 23 años con satisfacción (5.36) y expectativa (5.23), 24 a 29 años con satisfacción (5.43) y expectativa (5.00), 30 a 34 años con satisfacción (5.73) y expectativa (4.91), 35 a 40 años con satisfacción (5.45) y expectativa (5.00), 41 a 45 años con satisfacción (5.55) y expectativa (4.91), 46 a 50 años con satisfacción (5.57) y expectativa (4.95), 51 a 55 años con satisfacción (5.32) y expectativa (5.03) y 56 años a más con satisfacción (5.78) y expectativa (5.05). Se encontró alto nivel de calidad de servicio en todos los rangos de edad, pero siendo mayor en la edad de 56 años a más, ya que lo más probable es que los pacientes que se encuentran en ese rango de edad acuden con mayor frecuencia a los servicios de salud dado que tienen mayor disponibilidad de tiempo. Finalmente según el grado de instrucción del paciente se obtuvo los siguientes resultados: primaria incompleta con satisfacción (5.25) y expectativa (4.95), primaria completa con satisfacción (5.36) y expectativa

(4.95), secundaria incompleta con satisfacción (5.80) y expectativa (5.10), secundaria completa con satisfacción (5.55) y expectativa (4.95), superior incompleta con satisfacción (5.98) y expectativa (5.00), superior completa con satisfacción (5.64) y expectativa (5.14), técnico incompleto con satisfacción (5.14) y expectativa (4.84), y técnico completo con satisfacción (5.27) y expectativa (4.86). Se encontró mayor satisfacción de la calidad de servicio en los pacientes con grado de instrucción de superior incompleta.

En la tabla 4, se muestra los resultados obtenidos mediante la prueba de Wilcoxon la cual es utilizada para pruebas no paramétricas, en este estudio se evaluó cada dimensión planteada por la encuesta Servqual de la Clínica y Hospital, para el cual se empleó el nivel de significancia. La evaluación de las dimensiones en la Clínica fueron los siguientes: Tangibilidad con satisfacción (6.00) y expectativa (5.00) siendo resultados con grado de significancia ( $p < 0.0001$ ), Fiabilidad con satisfacción (5.8) y expectativa (5.00), y grado de significancia ( $p < 0.0001$ ), Capacidad de respuesta con satisfacción (5.75) y expectativa (5.13) con grado de significancia ( $p < 0.0001$ ), Seguridad con satisfacción (6.00) y expectativa (5.25) y grado de significancia ( $p < 0.0001$ ), finalmente la empatía con satisfacción (6.20) y expectativa (5.20) y grado de significancia. Lo cual muestra que todas las dimensiones de la clínica son resultados significativos. Para el Hospital los resultados fueron: Tangibilidad con satisfacción (5.00) y expectativa (4.75) siendo resultados con grado de significancia (0.0013), Fiabilidad con satisfacción (4.80) y expectativa (5.00), y no presenta grado de significancia (0.3773), Capacidad de respuesta con satisfacción (4.50) y expectativa (5.00) con grado de significancia (0.03751), Seguridad con satisfacción (5.50) y expectativa (5.00) y grado de

significancia ( $p < 0.0001$ ), finalmente la empatía con satisfacción (5.60) y expectativa (5.20) y grado de significancia ( $p < 0.0001$ ). Esta tabla indica que existe diferencia significativa en todas las dimensiones del Hospital excepto por la dimensión Fiabilidad de que los datos de satisfacción y expectativa si son diferentes. La comparación de ambas tablas muestra que existe mayor nivel de calidad de servicio en la clínica según las cinco dimensiones.

La tabla 5 evidencia los resultados comparativos obtenidos de lo esperado y percibido mediante la prueba U Mann Whitney en las variables lugar, sexo y mediante la prueba Kruskal Wallis en las variables edad e instrucción.

Se observó que en la variable lugar el valor de satisfacción y expectativa fue el mismo ( $p < 0.0001$ ), lo cual muestra que si presenta diferencia estadística tanto en la Clínica y el Hospital; esto quiere decir que si influye el lugar en los resultados de satisfacción.

A diferencia de la variable sexo, se observó que el valor p en satisfacción fue 0.2213 y en expectativa fue 0.374, evidenciando que dicha variable no influye en el incremento de satisfacción, es decir no presenta diferencia estadística.

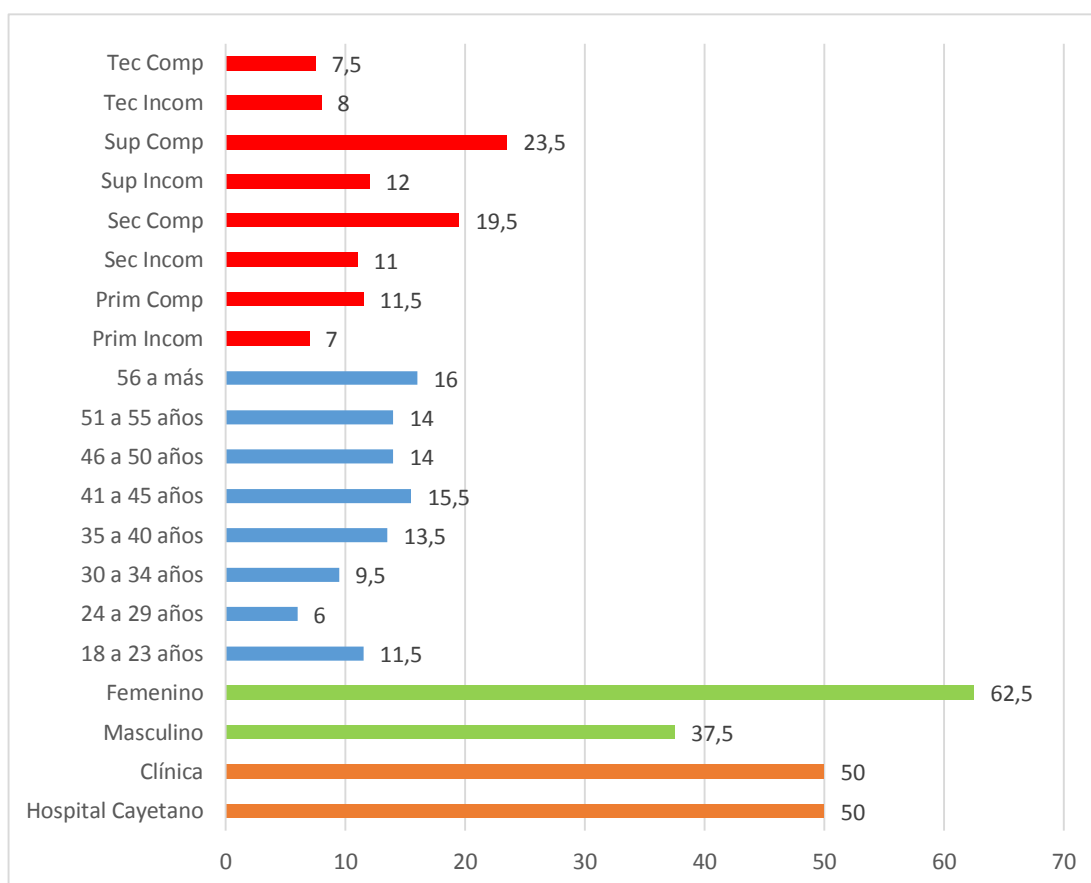
Así mismo en la variable edad se observó que el valor p fue de 0.633 en la expectativa, no presentando diferencia estadística y 0.9095 en satisfacción que indica que no presenta diferencia estadística. La variable edad no influye en el resultado final del nivel de calidad de servicio.

Finalmente se observó que la instrucción si influenciaba en resultado final de satisfacción ya que el valor p fue de 0.0358 en satisfacción, lo contrario se vio en expectativa con 0.0931, lo cual no presenta diferencias estadísticamente significativas.

**Tabla 1.** Distribución de los factores asociados a la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017.

<b>Variables</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Establecimiento</b>	Hospital	100	50
	Clínica	100	50
<b>Sexo</b>	Masculino	75	37.5
	Femenino	125	62.5
<b>Edad</b>	18 a 23 años	23	11.5
	24 a 29 años	12	6
	30 a 34 años	19	9.5
	35 a 40 años	27	13.5
	41 a 45 años	31	15.5
	46 a 50 años	28	14
	51 a 55 años	28	14
	56 a más	32	16
<b>Grado de Instrucción</b>	Prim Incom	14	7
	Prim Comp	23	11.5
	Sec Incom	22	11
	Sec Comp	39	19.5
	Sup Incom	24	12
	Sup Comp	47	23.5
	Tec Incom	16	8
	Tec Comp	15	7.5

**Grafico 1.** Determinar la distribución de los factores asociados a la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017.



**Tabla 2.** Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017.

Establecimiento	Calidad de Servicio Mediana (D.I.C)	
	Satisfacción	Expectativa
Hospital Cayetano Heredia	5.18 (0.40)	4.91 (0.16)
Clínica Estomatológica	6.00 (0.47)	5.14 (0.31)
Total	5.50 (0.49)	5.00 (0.30)

**Tabla 3.** Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia según el sexo, edad, grado de instrucción del paciente y según tipo de establecimiento.

		SATISFACCIÓN		EXPECTATIVA	
		Mediana (D.I.C.)	Q1 - Q3	Mediana (D.I.C.)	Q1 - Q3
Establecimiento	Hospital	5.18 (0.40)	4.73 - 5.53	4.91 (0.16)	4.68 - 5
	Clinica	6.00 (0.47)	5.45 - 6.39	5.14 (0.31)	4.89 - 5.5
Sexo	Masculino	5.50 (0.52)	4.91 - 5.95	5.00 (0.30)	4.73 - 5.32
	Femenino	5.59 (0.55)	5.14 - 6.23	5.00 (0.30)	4.73 - 5.32
Edad	18 a 23 años	5.36 (0.59)	4.91 - 6.09	5.23 (0.43)	4.73 - 5.59
	24 a 29 años	5.43 (0.36)	5.21 - 5.93	5.00 (0.25)	4.75 - 5.25
	30 a 34 años	5.73 (0.55)	5.27 - 6.36	4.91 (0.34)	4.64 - 5.32
	35 a 40 años	5.45 (0.68)	4.91 - 6.27	5.00 (0.37)	4.59 - 5.32
	41 a 45 años	5.55 (0.59)	5.05 - 6.23	4.91 (0.25)	4.64 - 5.14
	46 a 50 años	5.57 (0.52)	5.10 - 6.14	4.95 (0.16)	4.82 - 5.14
	51 a 55 años	5.32 (0.54)	4.91 - 5.98	5.03 (0.37)	4.73 - 5.48
	56 a más	5.78 (0.41)	5.21 - 6.03	5.05 (0.15)	4.95 - 5.25
Grado de Instrucción	Prim Incom	5.25 (0.55)	4.77 - 5.86	4.95 (0.16)	4.73 - 5.05
	Prim Comp	5.36 (0.36)	4.73 - 5.45	4.95 (0.23)	4.68 - 5.14
	Sec Incom	5.80 (0.45)	5.27 - 6.18	5.10 (0.32)	4.86 - 5.50
	Sec Comp	5.55 (0.57)	5.18 - 6.32	4.95 (0.30)	4.68 - 5.27
	Sup Incom	5.98 (0.49)	5.25 - 6.23	5.00 (0.33)	4.80 - 5.46
	Sup Comp	5.64 (0.55)	5.18 - 6.27	5.14 (0.37)	4.77 - 5.50
	Tec Incom	5.14 (0.57)	4.71 - 5.84	4.84 (0.28)	4.59 - 5.14
	Tec Comp	5.27 (0.46)	4.68 - 5.59	4.86 (0.48)	4.77 - 5.73
Total		5.5 (0.49)	5.09 - 6.07	5 (0.30)	4.73 - 5.32



**Tabla 4.** Calidad de servicio según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia.

Dimensiones de Calidad Servicio	Clinica Estomatológica			Hospital Cayetano Heredia		
	Mediana (D.I.C.)			Mediana (D.I.C.)		
	Satisfacción	Expectativa	Valor p	Satisfacción	Expectativa	Valor p
Tangibilidad	6.00 (0.50)	5.00 (0.50)	<0.0001	5.00 (0.50)	4.75 (0.38)	0.0013
Fiabilidad	5.8 (0.50)	5.00 (0.40)	<0.0001	4.80 (0.60)	5.00 (0.20)	0.3773
capacidad de respuesta	5.75 (0.50)	5.13 (0.44)	<0.0001	4.50 (0.38)	5.00 (0.13)	0.0375
Seguridad	6.00 (0.50)	5.25 (0.38)	<0.0001	5.50 (0.56)	5.00 (0.13)	<0.0001
Empatía	6.20 (0.40)	5.20 (0.40)	<0.0001	5.60 (0.50)	5.00 (0.00)	<0.0001
Prueba Wilcoxon						Significancia p<0.05

**Tabla 5.** Comparación de la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia según tipo de establecimiento, sexo, edad, grado de instrucción del paciente.

		SATISFACCIÓN		EXPECTATIVA	
		Mediana (D.I.C.)	Valor p	Mediana (D.I.C.)	Valor p
Establecimiento	Hospital	5.18 (0.40)	<0.0001*	4.91 (0.16)	<0.0001*
	Clínica	6.00 (0.47)		5.14 (0.31)	
Sexo	Masculino	5.50 (0.52)	0.2213*	5.00 (0.30)	0.374*
	Femenino	5.59 (0.55)		5.00 (0.30)	
Edad	18 a 23 años	5.36 (0.59)	0.9095**	5.23 (0.43)	0.633**
	24 a 29 años	5.43 (0.36)		5.00 (0.25)	
	30 a 34 años	5.73 (0.55)		4.91 (0.34)	
	35 a 40 años	5.45 (0.68)		5.00 (0.37)	
	41 a 45 años	5.55 (0.59)		4.91 (0.25)	
	46 a 50 años	5.57 (0.52)		4.95 (0.16)	
	51 a 55 años	5.32 (0.54)		5.03 (0.37)	
	56 a más	5.78 (0.41)		5.05 (0.15)	
	Prim Incom	5.25 (0.55)		4.95 (0.16)	
	Prim Comp	5.36 (0.36)		4.95 (0.23)	
	Sec Incom	5.80 (0.45)		5.10 (0.32)	
	Sec Comp	5.55 (0.57)		4.95 (0.30)	
	Sup Incom	5.98 (0.49)		5.00 (0.33)	
	Sup Comp	5.64 (0.55)		5.14 (0.37)	
	Tec Incom	5.14 (0.57)		4.84 (0.28)	
Grado de instrucción	Tec Comp	5.27 (0.46)	0.0358**	4.86 (0.48)	0.0931**

\* Prueba U Mann Whitney

\*\* Prueba Kruskal Wallis

Significancia  
p<0.05

## VIII. DISCUSIÓN

En este estudio de tipo descriptivo, observacional y de corte transversal que tuvo como propósito evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Cayetano Heredia en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017, para el cual se tuvo un tamaño muestral de 200 pacientes, siendo 100 pacientes de Hospital y 100 pacientes de Clínica; se aprecia que a la evaluación según escala de Servqual los pacientes atendidos en la Clínica presentaron niveles de satisfacción y expectativa entre buena y muy buena. En el hospital los niveles de satisfacción y expectativa estuvieron entre regular a buena, mostrando una ligera discrepancia con relación a los resultados obtenidos por la Clínica. Estos resultados difieren con lo obtenido en el estudio de Lujan JH<sup>19</sup> (2011) en la Universidad Garcilaso de la Vega demostró en su estudio que existen pacientes que se encuentran insatisfechos con la atención que reciben en el Hospital. Esto se puede deber a que son realidades diferentes con relación a la localidad de la institución y el protocolo que utilizan en la atención odontológica; circunstancias que perjudican el nivel de calidad de servicio en la atención odontológica por una institución pública. Otro dato importante a resaltar es el motivo de consulta del paciente, el cual fue tomado en cuenta en el instrumento utilizado. Se halló asociación entre la edad de los pacientes y los valores que manifestaban la calidad de servicio, obteniendo mejores resultados en los pacientes de 55 años a más, porque es más probable que los pacientes entre estos rangos de edad disponen de mayor tiempo para acudir al servicio y tener una mejor percepción debido a la frecuencia con la que acuden. Dichos resultados se asimilaron por lo obtenido en el estudio de Torres

G<sup>17</sup> en San Marcos (2014) y Portilla J et al<sup>18</sup> en Colombia (2013), debido a que la edad no influye en la percepción de calidad de servicio, ya que no presenta diferencia estadística. Si existe predominio por los adultos mayores en los estudios mencionados pero no es de suma importancia como lo menciona Gonzáles GC, Manco RL en su estudio realizado en el servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Cayetano Heredia (2015), que difiere con los estudios mencionados anteriormente ya que en su estudio los rangos de edades son entre 20 a 29 años, debido a que los pacientes entre estas edades suelen acudir por servicio ortodóntico propio de mejorar su oclusión y estética.

En presente estudio también demostró que la variable sexo no influye en el resultado de la calidad de servicio sin embargo, se encontró que los pacientes que acudían con mayor frecuencia a la Clínica y al Hospital eran de sexo femenino. Esto se debe a que los pacientes de sexo femenino suelen preocuparse más en su salud en general y asimismo la de sus hijos. Información que concuerda con el estudio de Portilla J et al<sup>18</sup> en Colombia (2013), que muestra que los pacientes de sexo femenino muestran mayor interés por tener una buena salud e higiene oral. Dicho interés se puede deber a que las mujeres son más propensas a cuidar su aspecto personal, por ello prefieren acudir al servicio con frecuencia para prevenir tratamientos de alta complejidad.

Al analizar el grado de instrucción no se encontró asociación con el nivel de satisfacción percibido por los pacientes atendidos en los servicios odontológicos dado que su opinión no depende de ello. Lo cual concuerda con Tineo Ú<sup>17</sup> en Cajamarca de pacientes que acuden al Hospital y Torres G<sup>16</sup> en Lima de pacientes que acuden a la Clínica.

Con respecto a la fiabilidad en la atención recibida Torres<sup>16</sup> (2014), tuvo como resultado que el 71.5% de pacientes se encontraban muy satisfechos, 38% satisfechos y 4.5% insatisfechos, y Bermúdez IF, Delgado IM<sup>15</sup> (2015) obtuvo que el 71% se encontraban muy satisfechos, 16% regular y 13% insatisfechos. El presente estudio obtuvo como resultado que había un alto nivel de satisfacción tanto por la expectativa como la satisfacción en la Clínica, pero esto tuvo una pequeña diferencia en el Hospital dado que su satisfacción disminuye; lo cual puede estar relacionado al tratamiento que haya recibido. Mayormente los pacientes acudían para tratamientos específicos, transferencias y radiografías, lo cual por ya tener toda la información hace posible que se genere menor porcentaje de error de su tratamiento así como la disconformidad del usuario.

Del mismo modo la capacidad de respuesta del profesional, Elizondo J<sup>20</sup> (2008) expone que los pacientes atendidos con profesionales que les brinden la información sugerida terminan más satisfechos. Vargas S.<sup>35</sup> (2011) con respecto a su estudio recalca que el 96.9% estaban satisfechos o muy satisfechos, sin embargo el 4.5% manifestó estar insatisfecho y 1.4% muy insatisfecho. Olzon J, Dover P<sup>24</sup> (2012) menciona que los pacientes que acuden a un servicio privado tienen una mejor relación profesional por lo que la satisfacción percibida en una clínica es mayor que la del Hospital. Los resultados que se mencionaron son semejantes a los nuestros, que indican que la expectativa y satisfacción en el Hospital no aumenta sino disminuye después de recibir el servicio. Sin embargo, los pacientes en la Clínica si presentan alta expectativa previa a recibir la atención odontológica y posterior a ello muestran alta satisfacción, evidenciando que la calidad del servicio es muy buena.

Lo que concierne a la tangibilidad en la atención odontológica; que incluye accesibilidad y oportunidad para recibir la atención, el horario de atención y tiempo de espera. Llanos ZF, Rosas AA, Mendoza RD<sup>2</sup> (2001) exponen que en un 80% de pacientes se encuentran insatisfechos por acudir al Hospital para recibir atención odontológica, dado que el tiempo de espera es mayor. Caso contrario al encontrado por Torres G<sup>16</sup> (2015) quien según su estudio realizado en una Clínica evidencia que los pacientes se sienten muy satisfechos previa, durante y post-tratamiento. Es probable que los valores que se obtuvieron se relacionen con que el servicio de odontología relativamente es nuevo, por ello su infraestructura y equipos son muy modernos.

Con respecto a la seguridad que se brinda al paciente en la atención odontológica, Torres G, León R<sup>16</sup> (2015) en su estudio considero evaluar la seguridad y privacidad en el servicio, obteniendo como resultado de los pacientes atendidos en la Clínica sede San Martin de Porres el 49% (50) estaban muy satisfechos y en San Isidro el 51% (52), a la evaluación de los pacientes insatisfechos se encontró que tres pertenecían a San Isidro y uno a San Martin de Porres. Salgado IM, Amador LR, Mendoza JL, Pallares MA<sup>7</sup> en Colombia (2013) también evidencia que el 90% pacientes se encuentran muy satisfechos resaltando que las condiciones de trabajo se encuentran en buen estado y el 10% se encuentran insatisfechos. En el estudio realizado en dos clínicas por Portilla JE, Sánchez SP, Escobar LD, Rivera AC, Blandón MA, Delgado CM, et al <sup>6</sup>, se evidenció que en ambas clínicas el 97.5% de pacientes se encontraban satisfechos con la calidad del servicio y el 2.5% insatisfechos. Con relación a nuestros resultados se asemeja bastante ya que también se encontró un alto nivel de satisfacción lo cual se incrementa después de recibir la atención odontológica, es decir la expectativa del paciente mejora,

dándonos mejores resultados en la satisfacción percibida. Esto se puede deber que los odontólogos se encuentran capacitados para brindar atención odontológica confiable y segura al igual que los odontólogos de otros países.

Finalmente los resultados correspondientes a la empatía que existe entre el paciente y el profesional ha sido una dimensión con mucho éxito de satisfacción en ambos servicios. Como Elizondo J<sup>20</sup> (2008) que en su estudio evalúa la empatía como la relación interpersonal del paciente con los miembros de la clínica y el hecho de que si el paciente recomendaría el servicio recibido; de los cuales obtuvo que el 85.8% atendidos en la Clínica de posgrado si lo harían ya que se encuentran muy satisfechos, y en el grupo de pregrado el 71.6%, siendo así lo restante el porcentaje de pacientes insatisfechos. Así mismo el estudio que realizó Murillo E<sup>34</sup> (2015), en la cual evalúa el trato hacia el paciente en el consultorio mediante dos preguntas que se relacionan a la razón de la consulta por la cual acudió y el trato odontológico, teniendo como resultado un gran porcentaje de pacientes satisfechos; el 99% de pacientes se sienten muy satisfechos con la información que obtiene después de manifestar el motivo de su consulta y el 1% está insatisfecho. También se muestra que el 99% de los pacientes encuestados están muy satisfechos con la cortesía en la atención que recibe del odontólogo y el 1% se sintió insatisfecho. Es decir la calidad en el servicio es alto. Cabello E<sup>52</sup> (2012) evaluó también si el paciente se sentía satisfecho en el servicio desde que llegaba hasta que salía; del 100% de pacientes que fueron encuestados el 94% se encuentra muy satisfecho y 6% insatisfechos. Esto se puede deber a que los odontólogos de los servicios tienen una muy buena formación profesional que permite una mejor interacción con el paciente. Así mismo en nuestro estudio se evidenció alto nivel de satisfacción con una pequeña diferencia en el Hospital ya que los pacientes atendidos en la Clínica están más

satisfechos, esto se debe a que en el Hospital aún están realizando proyectos que ayuden a incrementar la empatía entre el profesional y el paciente, por medio de asesoramientos.

Cabe resaltar que el instrumento utilizado para el presente estudio debe mejorarse para investigaciones futuras; teniendo en cuenta el orden de las preguntas, añadiendo el motivo de consulta y obtención de datos demográficos, de manera que el paciente este guiado al ámbito odontológico con el propósito de abordar de una manera adecuada a los pacientes, obteniendo resultados más precisos.

Esta investigación tiene un importante aporte académico debido a que los resultados obtenidos podrán ser compartidos con los docentes e incluso con autoridades administrativas de la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia y Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia interesados en la temática y los resultados, así como el aporte social, ya que al hacer uso de los resultados adquiridos por la investigación, se logró tener conocimientos sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en ambos servicios tanto público como privado, con la finalidad de aportar estrategias, cambiar de forma positiva la calidad en el servicio y brindar una atención apropiada. Esta investigación se puede considerar como fundamento para investigar más sobre el nivel de satisfacción en los demás servicios de la Clínica y Hospital, como también en otras unidades prestadoras de servicios de salud.



## **IX. CONCLUSIONES**

De manera general se puede concluir que:

A partir del estudio realizado se encontró mejor calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acudieron a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia que al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017.

De forma específica:

1. Se encontró mayor porcentaje en las variables sexo femenino, edad de 41 a 45 años y grado de instrucción en los pacientes de superior completa.
2. En todas las variables: sexo, edad, grado de instrucción del paciente y tipo de establecimiento se encontró un buen nivel de calidad de servicio al ser evaluado mediante la diferencia de satisfacción y expectativa en la atención odontológica de los pacientes que acudieron a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia y al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017.
3. La calidad de servicio según las dimensiones:
  - Tangibilidad: En la Clínica los valores de expectativa resultaron estar entre buena y la satisfacción muy buena a diferencia del Hospital que la expectativa esta es regular y la satisfacción es buena.

- Según la fiabilidad en el servicio la expectativa y satisfacción son buenas de los pacientes atendidos en la Clínica, siendo diferente en el Hospital ya que la expectativa es buena pero la satisfacción es regular.
  - Con respecto a la capacidad de respuesta del profesional, la expectativa y satisfacción en la Clínica es buena; pero en el Hospital la expectativa es buena y la satisfacción es regular.
  - La seguridad es una dimensión muy importante en la atención odontológica ya que la expectativa es buena y la satisfacción es muy buena en la Clínica, y en el Hospital la expectativa y satisfacción es buena.
  - La empatía que brinda el profesional en la atención odontológica es de sumo interés para los pacientes, ya que la expectativa es buena y se incrementa en la satisfacción siendo muy buena en la Clínica; y en el Hospital la satisfacción es mayor que la expectativa.
4. Al comparar las variables, se concluye que la variable edad y sexo no influye en la evaluación de la calidad de servicio en la atención odontológica.

## **X. RECOMENDACIONES**

En la Clínica se sugiere mantener las condiciones actuales en la atención odontológica debido a que se obtuvo resultados favorables, sin embargo se debe plantear un proyecto que facilite que la satisfacción de los pacientes mejore con el tiempo de manera continua.

En el Hospital se recomienda proyectarse con medidas que permitan el avance continuo de las dimensiones con resultados favorables y las dimensiones con resultados desfavorables, brindarle mayor importancia para que el problema no se agrave con el tiempo, logrando así resultados más óptimos, en particular manejar de una mejor manera cualquier percance que se pueda presentar antes, durante o después del tratamiento, lo cual se puede lograr brindando información más minuciosa de lo que se realizara durante la consulta, y con ello ganarse la confianza del paciente. Asimismo, contar con un personal encargado de brindar atención individualizada que permita resolver cualquier duda que pueda presentar el paciente previo a ingresar al consultorio; logrando así satisfacer las demandas del paciente previa, durante o post-tratamiento.

Teniendo como referencia dicho estudio, se recomienda continuar realizando trabajos de investigación que permitan evaluar el nivel de satisfacción en los servicios Estomatológicos de instituciones públicas y privadas.

## XI. REFERENCIAS

1. Villodre R, Calero R, Gallarza MG. La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. Cuadernos de Estudios Empresariales. 2014; 24: 131-47.
2. Llanos ZF, Rosas AA, Mendoza RD, Contreras RC. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. Rev Med Hered. 2001; 12(2): 52-7.
3. Martínez A, Sánchez BF. Evaluación de calidad de un servicio de voluntariado hospitalario en oncología: Niveles de satisfacción de los pacientes de cáncer y sus familias. Asociación Española Contra el Cáncer. Madrid. 2016; 13(2-3): 285-96.
4. Gonzáles JC, Chavarriaga GR, Rojas AH, Saavedra DC, Gómez Camilo A, Ramírez JA. Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. Rev Salud Pública. 2014 Dic; 16(6): 871-84.
5. Arocha MM, Márquez M, Estrada GA. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica “Fe Dora Beris”. Medisan. 2015; 19(10): 1209-15.
6. Portilla JE, Sánchez SP, Escobar LD, Rivera AC, Blandón MA, Delgado CM, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá. Colombia. 2013 ene-jun; 12(24): 209-25.
7. Salgado IM, Amador LR, Mendoza JL, Pallares MA. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016; 12(23): 31-40.
8. Bermejo RM, Dolores H, Mas A, Parra P, Gomis R. Desarrollo y validación preliminar de un cuestionario para evaluar la calidad asistencial de los servicios de urgencias hospitalarios. Psicología Conductual. España. 2012; 20(2): 365-82.
9. Ramírez OJ, Carrillo GM, Cárdenas DC. Encuesta de satisfacción con el cuidado de la salud en las personas con enfermedad crónica. Rev elec trim de Enfermería. 2016 Oct: 321-30.
10. Arraras JI, Arias F, Asin G, Arrazubi V, Manterola A, Morilla I. La evaluación de la satisfacción con los cuidados en el paciente oncológico. El sistema de medida de la EORTC. 2010; 7(1): 35- 50.
11. Subiela JA, Abellón J, Celdrán AI, Manzanares JA, Satorres B. La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. Rev elect trimest de Enfermería. 2014 Abr: 276-92.
12. Da Silva RA, Torres G, da Silva L, Nelson A, Lucena I, Costa D. Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con AIDS. Rev elec trim de Enfermería. 2015 Oct: 233-43.
13. Gonzáles AM, Guerra D, Toro G. Evaluación de la satisfacción de las familias y/o acompañantes de los pacientes atendidos en la unidad de cuidado intensivo y cuidado coronario de una institución de cuarto nivel de complejidad de la ciudad de Medellín. Rev CES Salud Pública. 2016; 7(1): 25- 36.
14. Vargas S. Satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Pre grado de la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015.

15. Bermúdez IF, Delgado IM. Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN-MANAGUA, durante el período de Septiembre a Octubre del 2015 [Tesis de Bachiller]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-MANAGUA; 2015.
16. Gonzáles GC, Manco RL. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatol Herediana*. 2015 abr-jun; 25(2): 122-32.
17. Tineo U. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014 [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2014.
18. Portilla JE, Sánchez SP, Escobar LD, Rivera AC, Blandón MA, Delgado CM, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Rev Gerenc Polit Salud Bogotá. Colombia*. 2013 ene-jun; 12(24): 209-25.
19. Luján JH. Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño [Tesis de grado]. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2011.
20. Elizondo J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.AN.L [Tesis doctoral]. Granada. Universidad de Granada España; 2008.
21. Jiménez HN, Vélez CE, Jiménez WG. Índice de satisfacción multidimensional. Una propuesta para la evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios. 1ra ed. Bogotá: EPS Comeva; 2013.
22. Promo negocios [Internet]. España: Satisfacción del cliente; [Actualizado 2012; citado 26 Jul 2017]. [Aprox. 2 pantallas]. Disponible en: [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net).
23. Álvarez LG. Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales [Tesis de grado]. Caracas. Universidad católica Andrés Bello vicerrectorado académico; 2012.
24. López A. Garvía, Montiel Company J. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfacción questionnaire” [Tesis de Magister]. Valencia. Universidad de Valencia; 2012.
25. Karydis A, Komboli Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. Expectation and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. *Int J Qual Health Care*. 2001; 13(5): 409-16. Greece.
26. Lara N, López C, Morales S. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tháhuac, Distrito Federal. *ADM Revista de la Asociación Dental Mexicana*. 2000; 2: 45-9.
27. Puerto M. La satisfacción de los usuarios en un servicio público de salud (CMS) es variable, en función del trato que reciben por parte del médico. *Laureate International Universities*. 2008; 3: 76-92.
28. López J, Terrades O, Rodríguez P, et col. Encuesta de satisfacción a los pacientes que acuden al servicio de primeras visitas y de Integrada de Adultos de la Clínica Odontológica Universitaria de la Facultad de Odontología de la

- Universidad de Barcelona. *Revista Avances en Odontoestomatología*. 2002; 18(3): 143-51.
29. López Soto, Cerezo Correa, Paz Delgado. Relationship variables, with the satisfaction of patients of dental services. *Rev Gerenc Polit*. 2010; 9(18): 124-36.
  30. Donabedian A. Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial. *Control de Calidad Asistencial*. 2001; 16(1): 1-76.
  31. Mejía Villa R, Flórez T C, Vargas Z C. Relación entre el motivo de consulta ortodóncico, el diagnóstico clínico de la maloclusión y el grado de satisfacción postratamiento [Tesis de grado]. Medellín: Universidad de Antioquia; 1998.
  32. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: II- Designing a questionnaire and conducting a survey. *BMG*. 1991; 302: 1129-32.
  33. Rodríguez-Legido C. La medida de la satisfacción con la atención en salud: Andalucía 1984-1992. *Gac Sanit*. 1995; 9:311-5.
  34. Murillo E. Satisfacción de los usuarios de CAPRECOM frente a la calidad de la atención prestada en los servicios odontológicos en la E.S.S Hospital Roldan Valencia de Quibdó [Tesis de grado]. Quibdó: Universidad Católica de Manizales; 2015.
  35. Riveros J, Berné C. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Universidad Austral de Chile*. 2007; 135(7): 862-70.
  36. Sommers P. Participación activa de los consumidores en el sistema de presentación de servicios de salud: una evaluación de la satisfacción de los Protocolos de Investigación 63 pacientes. *Organización Panamericana de la Salud*. 1985; 94(1): 54-75.
  37. Hincapie A. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia. *Rev Fac Odon*. 2004; 15(2):143-72.
  38. Vásquez G, Gorsini G, Silva M, Fuentes J, Chahin M, Satibáñez JD. Instrumento para medir satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. *Int J Odontostomat*. 2016; 10(1): 129-34.
  39. Rappaport TG, Shalish MH, Gazit E. Psychosocial reward of orthodontic treatment in adult patients. *Eur J Orthod*. 2010; 32 (4): 441-46.
  40. Beleski C, Moresca R, Eros N. Evaluation of level of satisfaction inorthodontic patients considering profesional performance. *Dental Press J Orthod*. 2010; 15(6): 56-68. Airlangga.
  41. Velásquez A. Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana en el año 2014 [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2014.
  42. Miranda JC, Guzmán R, Morales MH. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la UJAT. *Horizonte sanitario*. 2014; 13(2): 207-15.
  43. Martín C. La satisfacción del usuario: un concepto de alza. *Anales de documentación*. 2000; 3: 139-53.
  44. Petracci M. La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano- usuario de servicios públicos privatizados. *Inst nac adm púb*. 1998: 1-57.
  45. Ortiz RM, Muñoz S, Torres E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Rev Esp Salud Pública*. 2004; 78: 527-37.

46. Odontomarketing [Internet]. México: Herramientas empresariales en Odontología; [Actualizado 2002; citado 04 ago 2017]. Disponible en: [www.odontomarketing.com](http://www.odontomarketing.com).
47. Mejía CA, editor. Indicadores de efectividad y eficacia [Internet]. Colombia: Planning S.A; 2017 [citado 2017 Ago 1]. Disponible en: [www.ceppia.com](http://www.ceppia.com).
48. Rodríguez A, García G. Eficacia y eficiencia, premisas indispensables para la competitividad. Ciencias Holguín. 2012; 18(3): 1-14.
49. Saturno Hernández P. Los métodos de participación del usuario en la evaluación y mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Medicina Preventiva y Salud Pública. 1995; 69: 163- 75.
50. Rodriguez M. Jimenez L. Evaluación de la Satisfacción con el Tratamiento en un Centro Ambulatorio de Drogodependencias a través del “Treatment Perceptions Questionnaire” (TPQ). Servicio Vasco de Salud. 2002; 14(4): 417-24.
51. Ortiz Espinosa R. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de hidalgo, México. Universidad Autónoma del Estado Hidalgo. Rev Esp Salud Pública. 2004; 78: 527-37.
52. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2): 88-95.
53. Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad peruana Cayetano Heredia; 2006.
54. Herrera M. Calidad de servicio desde la satisfacción del usuario externo del centro de salud de Máncora-Piura 2004 [Tesis de grado]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004.
55. Williams T. Evaluación de la calidad de los servicios de planificación familiar a través de encuestas de satisfacción de clientes. Perspectivas Internacionales en Planificación Familiar. 2001; 5: 82-92.
56. Armas V. Calidad de servicio en la consulta externa de cardiología. Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2007 [Tesis de grado]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2007.
57. Fundación CETMO. Manual de apoyo para la implantación de la gestión de la calidad según norma UNE-EN 13816. Ministerio de Pomento. 2006 nov. p. 1-28.
58. Sifuentes A. Uso exploratorio del Servqual en la evaluación de la calidad del servicio de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2000.
59. Aliaga S. Investigación de la calidad de atención en los consultorios externos de la Clínica Médica Cayetano Heredia, evaluando la satisfacción del paciente, utilizando una versión modificada de la encuesta servqual [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2003.
60. López V. Evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario externo del consultorio del servicio de Nefrología del Instituto Nacional de Salud del Niño [Tesis de grado]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015.
61. Gregorio H, Santos P, Pires I, Prada J, Queiroga F. Comparison of veterinary health services expectations and perceptions between oncologic pet owners, non-oncologic pet owners and veterinary staff using the SERVQUAL methodology. Veterinary world. 2016; 9:1275-1281.

## **ANEXOS**



## ANEXO 5

### CUESTIONARIO

A continuación encontrara una serie de preguntas las cuales están relacionadas a la Calidad de la Clínica/Hospital, le recomendamos contestar a partir de la primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta. Marcar con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

#### **I. DATOS GENERALES**

- 1. Sexo:**
  - A. Masculino
  - B. Femenino
  
- 2. Edad :**
  - A. 18 a 23 años
  - B. 24 a 29 años
  - C. 30 a 34 años
  - D. 35 a 40 años
  - E. 41 a 45 años
  - F. 46 a 50 años
  - G. 51 a 55 años
  - H. 55 a más años
  
- 3. Grado de instrucción:**
  - A. primaria incompleta
  - B. primaria completa
  - C. secundaria incompleta
  - D. secundaria completa
  - E. superior incompleta
  - F. superior completa
  - G. técnica incompleta
  - H. técnica completa
  
- 4. Procedencia:**
  - A. Cercado de Lima I. Pueblo Libre K. Los Olivos
  - B. La Molina F. San Borja L. Ate
  - C. Lince G. Surco M. Otros
  - D. Miraflores H. Magdalena
  - E. San Isidro J. San Miguel
  
- 5. Ocupación:**
  - A. Abogado E. Secretaria I. Contador
  - B. Ingeniero F. Economista J. Otros
  - C. Médico G. Psicólogo
  - D. Administrador H. Comunicador
  
- 6. Motivo de cómo se enteró del servicio:**
  - A. Por radio
  - B. Por televisión
  - C. Por el periódico
  - D. Por revistas
  - E. Por referencia de un amigo o familiar
  - F. Por la página Web G.Otros

## **II. DIMENSIONES**

Para contestar este cuestionario usted debe poner notas de 1 a 7 a cada una de las 22 preguntas que se realizan a continuación. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

### **NOTAS:**

- 1 Extremadamente malo**
- 2 Muy malo**
- 3 Malo**
- 4 Regular**
- 5 Bueno**
- 6 Muy bueno**
- 7 Extremadamente bueno**

**1) El equipo de Hospital / Clínica utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**2) Clínica Hospital / Clínica cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**3) La información sobre salud dental entregada por el equipo de Hospital / Clínica es clara y sin tecnicismos**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**4) Clínica Hospital / Clínica tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**5) Clínica Hospital / Clínica cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**6) El equipo de Hospital / Clínica le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**7) Hospital / Clínica habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**8) Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de Hospital / Clínica muestra interés para solucionar su problema**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**9) Todo el equipo de Hospital / Clínica le entrega una atención oportuna y eficiente**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**10) El sistema de atención de Hospital / Clínica está hecho para entregarle un buen servicio**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**11) En Hospital / Clínica cumplen oportunamente con sus demandas de atención**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**12) El equipo de Hospital / Clínica le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**13) Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**14) El equipo de Hospital / Clínica está siempre dispuesto a ayudarlo**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**15) El equipo de Hospital / Clínica está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**16) El comportamiento del equipo de Hospital / Clínica le transmite a usted confianza**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**17) Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de Hospital / Clínica**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**18) El equipo de Hospital / Clínica es amable con usted**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**19) El equipo de Hospital / Clínica muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**20) El equipo de Hospital / Clínica tiene la misma calidad de atención todo el tiempo**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**21) El equipo de Hospital / Clínica tiene una estrecha relación con sus pacientes**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**22) Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en Hospital / Clínica**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**SE GARANTIZA EL ANONIMATO DEL CUESTIONARIO QUE SOLO  
SERA UTILIZADA CON FINES DEL PRESENTE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN  
MUCHAS GRACIAS**

## **ANEXO 6**

### **ESCALA DE LIKERT**

Para definir el nivel de Expectativa y Satisfacción se tomarán en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 7), de forma tal que permitirá medir el nivel de actitud por cada una de las 5 dimensiones de la Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones como sigue:

1. Extremadamente malo
2. Muy malo
3. Malo
4. Regular
5. Bueno
6. Muy bueno
7. Extremadamente bueno